



# Complémentaire santé

## Finalisez votre adhésion en ligne

Pour être couvert par la Complémentaire santé AXA souscrite par votre entreprise, nous vous invitons à finaliser simplement et rapidement votre adhésion en ligne.

### 01. De quoi avez-vous besoin ?

Munissez-vous de l'**e-mail ou du courrier d'adhésion** remis par votre employeur. Vous y trouverez votre identifiant de connexion.

### 02. Connectez-vous et laissez-vous guider

<https://adhesionsante.axa.fr>

### 03. Complétez vos informations

Renseignez vos **informations personnelles**, ajoutez des **bénéficiaires**, personnalisez vos **garanties**, selon le contrat souscrit par votre employeur.

### 04. Validez votre adhésion

Vérifiez votre **récapitulatif** et renseignez, si nécessaire, vos informations bancaires.

**Félicitations, votre adhésion est prise en compte !**

### 05. Activez votre Espace Client

Activez votre Espace Client pour découvrir et profiter de tous les services de votre **Complémentaire santé**. Votre identifiant internet vous est communiqué à la fin de votre adhésion en ligne.



#### Vous êtes déjà adhérent ?

Pour accéder à vos services, ajouter un bénéficiaire, personnaliser vos garanties et gérer votre Complémentaire santé, connectez-vous directement à votre **Espace Client via axa.fr**.

# Plus qu'assuré, vous êtes mieux accompagné !

AXA, votre partenaire santé et bien-être.

## Votre Espace Client pour gérer facilement, agir rapidement.

Accédez à tout moment à votre contrat santé et à l'ensemble de vos services en ligne.

### Des fonctionnalités pour gérer en toute autonomie :



Téléchargez votre  
Attestation de tiers  
payant



Suivez tous vos  
remboursements



Transmettez vos  
documents pour un  
avis sur devis ou un  
remboursement



Et d'autres  
services au  
quotidien !

### Des services essentiels pour votre santé et votre bien-être :

#### TÉLÉCONSULTATION MÉDICALE

Consultez un médecin généraliste à distance, et où que vous soyez, en France comme à l'étranger. Des médecins disponibles 7j/7, de 6h à minuit.

#### RÉSEAU DE SOINS ITELIS

Grâce au réseau de professionnels de santé Itelis, bénéficiez de tarifs négociés, des prestations de qualité en optique, dentaire et audioprothèses, ainsi qu'en médecine douce (ostéopathie, chiropraxie et diététique).

#### PALMARÈS DES HÔPITAUX

Bénéficiez de conseils pratiques pour préparer votre hospitalisation ou celle d'un proche. Comparez les établissements de santé et choisissez votre lieu d'hospitalisation grâce à des informations complètes.

#### MON COACH SANTÉ ANGEL

Préservez votre forme et prenez soin de vous au quotidien grâce à des programmes de prévention et des conseils santé et bien-être (sport, nutrition, méditation, etc.).



# Ma Complémentaire santé Finaliser mon adhésion en ligne

Foire aux questions

## Présentation de l'adhésion en ligne à la Complémentaire santé

### 1. Qu'est-ce que l'adhésion en ligne ?

Votre employeur a souscrit pour vous une Complémentaire santé AXA obligatoire. Pour bénéficier de la couverture santé, **vous devez finaliser votre adhésion en ligne.**

Cette démarche permet :

1. **d'adhérer à la Complémentaire santé et d'ajouter des bénéficiaires ;**
2. **de compléter vos garanties par une surcomplémentaire**, selon le contrat souscrit par votre entreprise ;
3. **d'étendre vos garanties à vos ayants droit non encore couverts**, selon le contrat souscrit par votre entreprise.

La **Notice d'information**, disponible en ligne lors de votre adhésion, ou remise par votre employeur, détaille les différentes formules proposées et niveaux de garanties associés.

Si votre adhésion est déjà enregistrée, vous pouvez accéder à vos services, personnaliser vos garanties, ajouter vos ayants droit et gérer votre Complément santé, **via le bouton « Personnaliser mon contrat » de votre Espace Client.**

### 2. Qui peut bénéficier de ce service ?

Lorsque le contrat souscrit par l'entreprise est éligible, l'ensemble des salariés a accès à l'adhésion en ligne.

Dans ce cas, **l'entreprise vous adresse l'e-mail d'adhésion, ou vous remet le courrier d'adhésion. Ce document contient toute les informations utiles pour adhérer en ligne.**

Si votre entreprise n'est pas éligible nous vous invitons à vous rapprocher de votre employeur.

### 3. Dans le cas d'une souscription en ligne à une surcomplémentaire individuelle, quelles sont les pièces complémentaires à envoyer ?

La souscription se fait entièrement en ligne. Vous n'avez donc pas de document à envoyer.

### 4. Une fois l'adhésion en ligne terminée dans quel délai vais-je recevoir mon Attestation de tiers payant ?

Votre **Attestation de tiers payant** sera disponible **dans votre Espace Client sous 3 jours** et vous sera également envoyée par courrier.

# L'accès à l'adhésion en ligne à la Complémentaire santé

## 5. Comment accéder à l'adhésion en ligne ?

Munissez-vous de l'e-mail ou du courrier d'adhésion remis par votre employeur. Vous y trouverez **l'identifiant de connexion ainsi que le lien pour finaliser votre adhésion en ligne.**

**E-mail d'adhésion**

Assurance et Banque

Complémentaire santé  
Finalisez votre adhésion en ligne

Bonjour,

Bonne nouvelle ! Pour votre Complémentaire santé, votre entreprise a choisi AXA.

Adhères rapidement en ligne à votre Complémentaire santé.  
Attention, pour bénéficier de cette couverture, ce parcours est obligatoire :

- 1 J'adhère au contrat Complémentaire santé AXA obligatoire.
- 2 Je peux ajouter mes ayants-droit, enfants et/ou conjoint, selon le contrat souscrit par mon employeur.
- 3 Je peux personnaliser mes garanties santé en fonction de mes besoins et de mon budget, selon le contrat souscrit par mon employeur.
- 4 Je valide mon adhésion en ligne afin de bénéficier de ma couverture santé.

Pensez à vous munir des éléments suivants :

- Attestation de Sécurité Sociale
- Relevé d'identité bancaire (RIB)

Connectez-vous grâce à votre identifiant de connexion :  
XXXXXXX

Finaliser mon adhésion →

Plus qu'assurés, vous êtes mieux accompagnés !  
AXA, votre partenaire santé et bien-être.

À bientôt,  
L'équipe AXA

AXA France Vie - Entreprise régie par le Code des assurances - Société anonyme au capital de 487 725 073,50 € - 310 499 959 RCS Nanterre.  
Siège social : 313 Terrasses de l'Arche 92727 Nanterre Cedex. AXA Assistance France, S.A. au capital de 2 062 094 € - 311 338 339 RCS - Nanterre. SIRET 311 338 339 00071 - 6 rue André Gide - 92320 Châtillon.

## 6. Pendant combien de temps l'e-mail reçu reste-t-il actif ?

**Si vous n'êtes pas encore adhérent :** l'e-mail intitulé « Finalisez votre adhésion en ligne » permet **d'adhérer en ligne, pendant 30 jours**. Passé ce délai, votre entreprise peut réactiver votre pré-adhésion et vous envoyer un nouveau mail, pour vous permettre de finaliser votre adhésion en ligne.

**Si vous êtes déjà adhérent :** vous pouvez accéder à ces services via le bouton « Personnaliser mon contrat » de votre Espace Client ou via l'e-mail envoyé par votre employeur, intitulé « Avec AXA, bénéficiez d'une meilleure protection santé tout en réduisant votre reste à charge ». Cet e-mail vous permet de **personnaliser vos garanties, pendant 6 mois**.

## 7. Est-il possible de modifier mon adhésion en ligne ?

Une fois l'adhésion en ligne réalisée, vous pouvez, via votre Espace Client, à tout moment (selon le contrat) :

1. modifier vos informations personnelles ;
2. ajouter des bénéficiaires ;
3. souscrire à une surcomplémentaire et/ou étendre les garanties à vos ayants droit non couverts (pour une nouvelle souscription ; pas de mise à jour possible).

Pour toutes autres mises à jour ou pour une résiliation, nous vous invitons à adresser une demande via le bouton « Contact » de votre Espace Client.

## 8. Que signifie le message d'erreur « Nous ne sommes pas parvenus à vous identifier ... » ?

Lorsque vous avez voulu finaliser votre adhésion en ligne, vous n'avez pas réussi à vous identifier. Les informations nécessaires à l'authentification ont été renseignées en amont par votre entreprise. Rapprochez vous de votre employeur pour saisir des informations conformes à celles attendues pour votre authentification.

## 9. Que signifie le message d'erreur « Pour choisir vos options et améliorer les remboursements de santé, contactez directement votre employeur » ?

Votre entreprise n'est pas éligible à l'adhésion en ligne, vous ne pouvez pas bénéficier de ce service.

La démarche est très simple, envoyez :

- le Bulletin Individuel d'Adhésion (BIA) papier, complété par votre employeur et vous-même ;
- le mandat SEPA, complété et signé ;
- votre RIB pour le prélèvement (si vous avez souscrit à une surcomplémentaire individuelle ou étendu les garanties à vos ayants droit).

Transmettez ces documents au Service Adhésion via le bouton « Contact » de votre Espace Client ou envoyez-les à l'adresse postale : AXA Santé Entreprises – TSA 21122 – 37409 AMBOISE Cedex.

# Les bénéficiaires des garanties de la Complémentaire santé

## 10. Comment couvrir mes ayants droit ?

Les **bénéficiaires** du contrat Complémentaire santé obligatoire sont **définis dans la Notice d'information** du contrat.

Il existe deux cas selon le contrat souscrit par votre entreprise :

• **Cas 1 - Vos ayants droit bénéficient de la Complémentaire santé obligatoire** souscrite par votre entreprise:

Lors de l'adhésion en ligne, vous pouvez **ajouter des bénéficiaires** grâce au bouton « Ajouter des bénéficiaires au contrat ».

• **Cas 2 - Vos ayants droit ne bénéficient pas de la Complémentaire santé obligatoire** souscrite par votre entreprise:

Lors de l'adhésion en ligne, vous pouvez **souscrire à un contrat facultatif individuel pour vos ayants droit**. Pour cela, il vous suffit de répondre « oui » à la question « Souhaitez-vous couvrir vos ayants droit non couverts par le votre contrat Entreprise ? ».

**Une fois inscrits, vos ayants droit :**

- **bénéficient du même niveau de couverture santé que vous** en tant que salarié ;
- **reçoivent une Attestation tiers payant.**

## 11. Je suis déjà adhérent et j'ai complété mes garanties en ligne, quand recevrais-je ma nouvelle attestation tiers payant ?

Si vous venez de souscrire à une surcomplémentaire, votre attestation de tiers payant actuelle reste valable et vous n'en recevrez pas de nouvelle.

Si vous venez de rajouter des ayants droit, vous recevrez **une nouvelle attestation de tiers payant. Elle sera disponible dans votre Espace Client sous 3 jours et vous sera également envoyée par courrier.**

## 12. Quelle est la date d'adhésion à mentionner pour la surcomplémentaire ?

Par défaut, la date d'adhésion à la surcomplémentaire est identique à la date d'adhésion au contrat Complémentaire santé obligatoire.

À défaut, la date d'adhésion ne peut être antérieure à la date du jour moins 2 mois.

Par exemple : pour une souscription au 15 mars, la date d'adhésion devra être supérieure au 15 janvier.

## 13. Quelle est la date d'adhésion pour le contrat facultatif individuel pour mes ayants droit ?

Pour la date d'adhésion, nous vous invitons à vous référer à votre Notice d'information du contrat.

## Les cotisations de la Complémentaire santé

## 14. Comment payer la cotisation de la surcomplémentaire souscrite en ligne ?

Si vous souscrivez à une surcomplémentaire facultative individuelle, pour vous et/ou pour vos ayants droit, les prélèvements mensuels et par avance, sont réalisés sur votre compte bancaire personnel.

Les références bancaires sont complétées lors de l'adhésion en ligne et vous disposez d'un récapitulatif sur :

- le tarif de la formule sélectionnée ;
- le détail des prélèvements qui seront réalisés, pour la surcomplémentaire et pour les ayants droit (selon la formule choisie).

Les adhésions à dates rétroactives (2 mois max) feront l'objet de **plusieurs prélèvements à la même date d'échéance.**

## Accès à l'Espace Client salariés

## 15. Comment accéder à l'Espace Client salariés ?

Accédez à votre Espace Client via [axa.fr](http://axa.fr).

Lors de votre 1<sup>ère</sup> connexion :

1. saisissez **l'adresse e-mail** de votre choix et choisissez votre **code confidentiel** ;
2. sélectionnez « **Complémentaire santé** » puis « **Mutuelle d'entreprise** » ;
3. renseignez votre **identifiant internet** figurant au dos de votre attestation de tiers payant ;
4. vous recevrez votre **code d'activation** à usage unique par SMS, e-mail ou courrier selon les informations connues par votre assureur AXA.

## 16. Où trouver le numéro d'identifiant internet ?

- Si vous êtes déjà adhérent, votre numéro d'**identifiant internet** figure **au dos de votre Attestation tiers payant**.



- Sinon lorsque vous réalisez l'adhésion en ligne, votre identifiant internet vous est communiqué à l'étape 3 :



## 17. Quelles sont les fonctionnalités de mon Espace Client ?

Avec votre Espace Client, vous disposez d'un accès à votre Complémentaire santé, ainsi qu'à tous vos comptes et contrats AXA et à de nombreux services pratiques, tout cela depuis votre ordinateur, tablette ou smartphone ! Vous avez accès en continu 24h/24, 7j/7 et vos démarches administratives sont simplifiées.



Suivre tous mes **Remboursements**  
Export possible pdf



**Mon Coach santé Angel**  
Préserver ma forme et ma Santé



Transmettre tous mes documents pour une **estimation** ou un remboursement



**Itelis**  
Soigner mon budget Santé au quotidien



Télécharger mon **attestation** tiers payant



**Téléconsultation** médicale, 7j/7 via mon Espace Client  
En France ou à l'étranger



**Palmarès des hôpitaux**  
Préparer mon hospitalisation en trouvant l'hôpital adapté

AXA vous répond sur :



**AXA France Vie** : Société Anonyme au capital de 487 725 073,50 € - 310 499 959 R.C.S. Nanterre • **AXA Assurances Vie Mutuelle** : Société d'Assurance Mutuelle sur la vie et de capitalisation à cotisations fixes. Siren 353 457 245. **AXA France IARD** : Société Anonyme au capital de 214 799 030 € - 722 057 460 R.C.S. Nanterre • **AXA Assurances IARD Mutuelle** : Société d'Assurance Mutuelle à cotisations fixes contre l'incendie, les accidents et risques divers - Siren 775 699 309 - Sièges sociaux : 313 Terrasses de l'Arche - 92727 Nanterre Cedex • **AXA Assistance France** : Société Anonyme de droit français au capital de 2 082 094 € - 311 338 339 R.C.S. Nanterre - Siège social : 6 rue André Gide - 92320 Châtillon. Entreprises régies par le Code des assurances.

**ISEA**, SA à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 5 452 135,92 € - 440 358 471 RCS PARIS - Immeuble «Le Diapason» - 218 avenue Jean Jaurès - 75019 Paris - Mandataire d'assurance immatriculé à l'ORIAS sous le n°10058758